



# WALIKOTA JAMBI

---

## PERATURAN DAERAH KOTA JAMBI NOMOR 11 TAHUN 2013

### TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KOTA JAMBI

#### DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA WALIKOTA JAMBI,

- Menimbang : a. bahwa Rumah Sakit dan Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kota Jambi diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan mudah diakses oleh masyarakat;
- b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh manfaat pelayanan kesehatan yang bermutu perlu dilakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terpadu, terintegrasi, sinergis dan holistik antara Puskesmas dan Rumah Sakit sesuai standar pelayanan kesehatan;
- c. bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan Puskesmas sesuai standar pelayanan kesehatan perlu pedoman untuk kepastian hukum dalam bentuk Peraturan Daerah;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kota Jambi.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
10. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
11. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
12. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4754).

**Dengan Persetujuan Bersama**  
**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA JAMBI**  
**dan**  
**WALIKOTA JAMBI**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KOTA JAMBI**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Jambi.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Jambi.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Jambi yang selanjutnya disebut DPRD Kota Jambi adalah Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Jambi.
6. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, sinergi dan holistik.
7. Pelayanan Kesehatan dalam Peraturan Daerah ini adalah semua pelayanan kesehatan dasar pada Puskesmas dan pelayanan Kesehatan rujukan pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta yang ditunjuk oleh Pemerintah Kota Jambi dan obat yang diberikan menggunakan daftar obat formularium nasional dan /atau obat formularium rumah sakit;
8. Pusat Kesehatan Masyarakat selanjutnya disingkat Puskesmas adalah unit pelaksana teknis yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.
9. Pos Kesehatan Desa selanjutnya disebut Poskesdes adalah unit pelaksana teknis yang memberikan pelayanan promotif, preventif dan kuratif ditingkat desa/Kelurahan.
10. Rumah Sakit Umum Daerah yang disingkat RSUD adalah Rumah Sakit Milik Pemerintah Daerah
11. Rumah Sakit Pemerintah adalah Rumah Sakit Milik Pemerintah Baik Pusat Maupun Daerah.
12. Rumah Sakit Swasta adalah Seluruh Rumah Sakit Swasta Yang ada di Kota Jambi yang melakukan kerja sama dengan Pemerintah Kota Jambi.

13. Peserta Pelayanan Kesehatan adalah Setiap Penduduk yang Memiliki Hak Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Kota Jambi.
14. Pelaksana Pelayanan Kesehatan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan kesehatan .
15. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan kesehatan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
16. Standar pelayanan kesehatan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Unit Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
17. Maklumat pelayanan kesehatan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan kesehatan.
18. Rawat Jalan Tingkat Pertama selanjutnya disebut RJTP adalah kegiatan fungsional yang dilakukan oleh petugas medik atau petugas kesehatan lain yang melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan rawat jalan yang dilaksanakan di puskesmas.
19. Rawat Inap Tingkat Pertama selanjutnya disebut RITP adalah kegiatan fungsional yang dilakukan oleh petugas medik atau petugas kesehatan lain yang melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan rawat inap yang dilaksanakan di puskesmas.
20. Rawat Jalan Tingkat Lanjutan selanjutnya disebut RJTL adalah kegiatan fungsional yang dilakukan oleh petugas medik atau petugas kesehatan lain yang melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan rawat jalan yang dilaksanakan di rumah sakit dan jaringannya.
21. Pengaduan adalah pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan untuk disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban pelanggaran pelayanan publik.
22. Pelanggaran pelayanan kesehatan adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan kesehatan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan atau orang per orang penerima layanan kesehatan.

## **BAB II**

### **TUJUAN, SASARAN DAN PERSYARATAN**

#### **Bagian Pertama Tujuan**

##### **Pasal 2**

Peraturan Daerah ini bertujuan untuk:

- a. terselenggaranya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang baik dan bermutu.

- b. meningkatnya akses, pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Kota Jambi; dan
- c. meningkatnya cakupan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas beserta jaringannya dan pada Rumah Sakit rujukan milik Pemerintah Kota Jambi.

## **Bagian Kedua Sasaran**

### Pasal 3

Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan adalah seluruh penduduk Kota Jambi

## **Bagian Ketiga Syarat Pelayanan**

### Pasal 4

- (1) Setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan wajib mengikuti syarat, prosedur, dan mekanisme pelayanan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai syarat, prosedur dan mekanisme pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

## **BAB III**

### **PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN**

#### **Bagian Pertama Ruang Lingkup**

### Pasal 5

- (1) Ruang Lingkup Pelaksanaan pelayanan kesehatan meliputi:
  - a. rawat jalan tingkat pertama (RJTP);
  - b. rawat inap tingkat pertama (RITP);
  - c. rawat inap tingkat lanjutan (RITL);
  - d. rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL) melalui poliklinik spesialis;
  - e. pelayanan kesehatan luar gedung; dan
  - f. pelayanan gawat darurat.
- (2) Pelayanan rawat jalan tingkat pertama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, berlaku pada Puskesmas dan jaringannya.
- (3) Pelayanan rawat inap tingkat pertama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b berlaku pada Puskesmas Perawatan dan rawat inap tingkat lanjutan pada Rumah Sakit Pemerintah Kota Jambi.
- (4) Pelayanan rawat inap tingkat lanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c berlaku pada Rumah Sakit Pemerintah Kota Jambi.
- (5) Pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan melalui poliklinik spesialis sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf d berlaku pada Rumah Sakit Pemerintah Kota Jambi.

- (6) Pelayanan kesehatan luar gedung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e berlaku untuk pemeriksaan dasar kesehatan pada Puskesmas Keliling, Pos Pelayanan Terpadu (posyandu) dan Pos kesehatan desa/kelurahan.
- (7) Pelayanan gawat darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, dilaksanakan pada Rumah Sakit Pemerintah Kota Jambi.

**Bagian Kedua**  
**Jenis Pelayanan**

Pasal 6

- (1) Jenis Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) meliputi:
  - a. Pendaftaran;
  - b. Pemeriksaan dan konsultasi kesehatan;
  - c. Pelayanan pengobatan dasar, umum dan gigi;
  - d. Tindakan medis sederhana;
  - e. Pelayanan kesehatan ibu dan anak, termasuk pemeriksaan ibu hamil dan ibu nifas;
  - f. Imunisasi;
  - g. Pelayanan KB; dan
  - h. Pelayanan laboratorium sederhana dan penunjang lainnya.
- (2) Jenis pelayanan rawat inap tingkat pertama (RITP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi:
  - a. Pelayanan perawatan pasien;
  - b. Persalinan normal dan perawatan nifas;
  - c. Tindakan medis yang dibutuhkan;
  - d. Pemberian obat-obatan sesuai dengan daftar obat formularium nasional dan /atau obat formularium rumah sakit;
  - e. Pemeriksaan laboratorium dan penunjang medis lainnya; dan
  - f. Perawatan perbaikan gizi buruk.
- (3) Jenis pelayanan rawat inap tingkat lanjutan (RITL) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) meliputi:
  - a. akomodasi rawat inap;
  - b. konsultasi kesehatan, Pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan;
  - c. penunjang diagnostik: laboratorium klinik, patologi anatomi, radiologi dan elektromedik;
  - d. operasi sedang dan berat;
  - e. pelayanan rehabilitasi medis;
  - f. perawatan intensif (ICU, ICCU, PICU, NICU, PACU);
  - g. pemberian obat sesuai dengan daftar obat formularium nasional dan /atau obat formularium rumah sakit ;
  - h. pelayanan darah;
  - i. bahan dan alat kesehatan habis pakai; dan
  - j. persalinan dengan resiko tinggi dan penyulit.

- (4) Jenis pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL) melalui poliklinik spesialis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5) meliputi:
- a. konsultasi kesehatan, pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan oleh dokter spesialis atau umum;
  - b. rehabilitas medis;
  - c. penunjang diagnostik, laboratorium klinik, radiologi dan elektromedik;
  - d. tindakan medis kecil dan sedang;
  - e. pemeriksaan dan pengobatan gigi lanjutan;
  - f. pelayanan KB, termasuk kontrasepsi mantap (kontap) aktif, kontrasepsi mantap pasca persalinan/keguguran, penyembuhan efek samping dan komplikasinya;
  - g. pemberian obat sesuai dengan daftar obat formularium nasional dan /atau obat formularium rumah sakit
  - h. pelayanan darah; dan
  - i. pemeriksaan kehamilan dengan resiko tinggi dan penyulit.
- (5) Jenis pelayanan kesehatan luar gedung sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (6) meliputi:
- a. Pelayanan Puskesmas Keliling;
  - b. posyandu;
  - c. perawatan kesehatan masyarakat ( perkesmas);
  - d. promosi kesehatan;
  - e. Imunisasi;
  - f. pelayanan ibu hamil dan nifas;
  - g. surveilans penyakit dan surveilans gizi;
  - h. kegiatan sweeping;
  - i. pemberantasan sarang nyamuk (PSN).dan fogging (pengasapan) sesuai standar operasional prosedur;
- (6) Jenis pelayanan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (7) meliputi: kegiatan puskesmas termasuk penanganan obstetri-neonatal dasar.

### **Bagian Ketiga Pelayanan Kesehatan**

#### Pasal 7

- (1) Pelayanan kesehatan, meliputi:
- a. pemeriksaan laboratorium dasar;
  - b. pemeriksaan laboratorium klinik;
  - c. pemeriksaan radio diagnostik;
  - d. pemeriksaan patologi anatomi; dan
  - e. tindakan bedah operatif.

- (2) Tindakan bedah operatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
- a. Bedah umum;
  - b. Bedah urologi;
  - c. Pelayanan kebidanan dan kandungan;
  - d. Gigi dan mulut;
  - e. Penyakit kulit;
  - f. Penyakit mata;
  - g. T H T;
  - h. Onkologi;
  - i. Neurologi;
  - j. Rehabilitasi medis; dan
  - k. Vasculer.
  - l. operasi jantung;
  - m. kateterisasi jantung;
  - n. *CT Scan*;
  - o. cuci darah (haemodialisa);
  - p. bedah syaraf;
  - q. bedah plastik; kecuali bedah plastik untuk tujuan kecantikan (kosmetik);
  - r. penyakit kelamin (akibat hubungan sex bebas); dan
  - s. alat bantu kesehatan.

## **BAB IV**

### **STANDAR PELAYANAN**

#### **Bagian Pertama Komponen Standar Pelayanan**

##### Pasal 8

Komponen Standar Pelayanan Kesehatan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas, Rumah sakit dan Jaringannya.
- b. persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan kesehatan ;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Puskesmas, Rumah sakit dan Jaringannya;
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas, Rumah sakit dan Jaringannya;



- e. produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat;
- f. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental;
- g. kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- h. pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas, Rumah sakit dan Jaringannya;
- i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas;
- j. jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing;
- k. jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Kesehatan yang telah ditetapkan;
- l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan; dan
- m. evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan Kesehatan.

## **Bagian Kedua Prosedur Kerja**

### Pasal 9

- (1) Prosedur Kerja adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses pelayanan yang meliputi apa yang harus dilakukan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- (2) Puskesmas, Rumah sakit dan Jaringannya berkewajiban menyusun dan menetapkan prosedur kerja dengan memperhatikan Standar Pelayanan Kesehatan yang telah ditetapkan.
- (3) Prosedur Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Jambi dan Keputusan Direktur Rumah sakit.

## **Bagian Ketiga Maklumat Pelayanan**

### Pasal 10

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

**Bagian Keempat**  
**Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan**

**Pasal 11**

- (1) Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap masyarakat penerima manfaat pelayanan kesehatan Puskesmas, Rumah sakit dan Jaringan nya perlu menyelenggarakan sistem informasi.
- (2) Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi semua informasi pelayanan kesehatan yang berasal dari Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya pada setiap tingkatan.
- (3) Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. profil Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya;
  - b. profil pelaksana;
  - c. standar pelayanan kesehatan;
  - d. prosedur kerja;
  - e. maklumat pelayanan kesehatan;
  - f. pengelolaan pengaduan; dan
  - g. penilaian kinerja
- (4) Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

**Bagian Kelima**  
**Pelaksana Pelayanan Kesehatan**

**Pasal 12**

Pelaksana dalam menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan senantiasa mengedepankan hal – hal sebagai berikut :

- a. santun dan ramah;
- b. profesional;
- c. adil dan tidak diskriminatif;
- d. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara pelayanan kesehatan;
- f. merahasiakan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan kode etik profesi;
- g. terbuka dan mengambil langkah yang tepat;
- h. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- i. memberikan informasi yang benar dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- j. tidak menyalahgunakan informasi, profesi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan
- k. sesuai prosedur.

## **Bagian Keenam Pengaduan**

### **Pasal 13**

- (1) Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.
- (2) Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, Ombudsman, DPRD, dalam batas waktu tertentu.
- (3) Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringan nya berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

## **BAB V**

### **HAK DAN KEWAJIBAN Bagian Pertama**

#### **Hak dan Kewajiban Pemerintah Daerah**

### **Pasal 14**

- (1) Pemerintah Daerah berhak mengarahkan dan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan.
- (2) Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat.

### **Bagian Kedua Hak Masyarakat**

### **Pasal 15**

- (1) Masyarakat berhak :
  - a. mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan Kesehatan dan Maklumat Pelayanan Kesehatan;
  - b. mengawasi pelaksanaan Standar Pelayanan Kesehatan dan Maklumat Pelayanan Kesehatan;
  - c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
  - d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
  - e. melaporkan kepada penanggung jawab dan meminta perbaikan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Kesehatan;
  - f. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan Kesehatan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman; dan

- g. mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan kesehatan.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penyampaian hak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Walikota.

### **Bagian Ketiga Kewajiban Masyarakat**

#### Pasal 16

Masyarakat berkewajiban memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

### **Bagian Keempat Kewajiban Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya**

#### Pasal 17

Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan kesehatan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan kesehatan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan kesehatan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai sesuai dengan kewenangan;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan; dan
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi dalam pelayanan kesehatan.

### **Bagian Kelima Hak Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya**

#### Pasal 18

Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya berhak:

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. melakukan kerjasama Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan
- c. mempunyai anggaran pembiayaan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan;

- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan;
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. mendapatkan rehabilitasi dalam hal pengaduan tidak terbukti.

### **Bagian Keenam Pedoman Etika Pelaksana**

#### Pasal 19

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan pedoman mengenai etika pelaksana pelayanan kesehatan.
- (2) Pedoman Etika pelaksana pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. sikap dan perilaku setiap pelaksana sesuai jabatan dan fungsinya;
  - b. mekanisme evaluasi sikap dan perilaku dari pelaksana.
- (3) Penyusunan pedoman etika pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya.

### **Bagian Ketujuh Larangan**

#### Pasal 20

Pelaksana dilarang:

- a. merangkap sebagai komisaris/pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
- b. meninggalkan tugas dan kewajiban kecuali atas izin pimpinan Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya;
- c. menjanjikan, mempromosikan dan melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan; dan
- d. memungut dan/atau menerima imbalan atas layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku;
- e. menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara;
- f. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

## **BAB VI PENDANAAN**

### **Bagian Pertama Tanggung Jawab Pendanaan**

#### Pasal 21

- (1) Pendanaan pelayanan kesehatan dapat bersumber dari APBN, APBD dan pembiayaan lainnya yang sah.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pendanaan dari pembiayaan lainnya yang sah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Walikota.

**BAB VII**  
**KEMITRAAN PELAYANAN**

Pasal 22

- (1) Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan pola kemitraan
- (2) Penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan sarana pelayanan kesehatan swasta.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pola kemitraan diatur dengan Peraturan Walikota.

**BAB VIII**  
**PEMBINA, ORGANISASI DAN MONITORING**

**Bagian Kesatu**  
**Pembina**

Pasal 23

- (1) Pembina Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan adalah Walikota.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melaksanakan pembinaan terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Jambi, Rumah sakit dan Jaringannya.
- (3) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab, dan menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban.
- (4) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan kesehatan kepada DPRD sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (5) DPRD dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap laporan kinerja pelayanan kesehatan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya laporan, sesuai dengan mekanisme dan tata tertib DPRD.
- (6) Pembina wajib menindaklanjuti rekomendasi DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (5).

**Bagian Kedua**  
**Penanggung Jawab**

Pasal 24

- (1) Penanggungjawab penyelenggara pelayanan kesehatan di lingkungan Puskesmas adalah kepala Puskesmas dan Kepala Dinas Kesehatan Kota Jambi.
- (2) Penanggung jawab pelayanan kesehatan di lingkungan Rumah sakit adalah Direktur Rumah sakit.

- (3) Penanggungjawab sebagaimana dimaksud ayat (1), dan (2), mempunyai tugas:
- a. menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
  - b. mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan;
  - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan ; dan
  - d. melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata naskah pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d diatur dengan Peraturan Walikota.

**BAB IX**  
**KETENTUAN SANKSI**

Pasal 25

Setiap penyelenggara dan pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Pasal 19, dan Pasal 22 dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 26

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kota Jambi.

Ditetapkan di Jambi  
pada tanggal 31 Desember 2013

**WALIKOTA JAMBI,**

Dto

**SYARIF FASHA**

Diundangkan di Jambi  
pada tanggal 31 Desember 2013

SEKRETARIS DAERAH KOTA JAMBI

Dto

**DARU PRATOMO**

LEMBARAN DAERAH KOTA JAMBI TAHUN 2013 NOMOR 11